

## **PORTAL**

Strona internetowa znajdująca się pod adresem [www.sosdiabetyka.pl](http://www.sosdiabetyka.pl), za pośrednictwem której świadczone są usługi opisane w niniejszym REGULAMINIE.

## **APLIKACJA**

Dedykowane oprogramowanie działające na urządzeniach mobilnych kompatybilne z systemami operacyjnymi iOS, Android i Huawei połączona z PORTALEM.

## **UŻYTKOWNIK**

Osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące, także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, a która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ lub UMOWĘ SPRZEDAŻY.

## **KONTO / KONTO UŻYTKOWNIKA**

Podstrona PORTALU dostępna po zalogowaniu, w ramach której gromadzone są m.in. informacje o UŻYTKOWNIKACH PORTALU, umożliwiające korzystanie ze wszystkich usług oferowanych przez PORTAL, w tym za pośrednictwem APLIKACJI.

## **HASŁO**

Ciąg znaków alfanumerycznych koniecznych do dokonania autoryzacji w trakcie uzyskiwania dostępu do KONTA UŻYTKOWNIKA, ustalany samodzielnie przez UŻYTKOWNIKA podczas procesu REJESTRACJI na PORTALU lub w APLIKACJI.

## **REJESTRACJA**

Jednorazowa czynność, polegająca na utworzeniu KONTA UŻYTKOWNIKA,

dokonana z wykorzystaniem formularza rejestracyjnego udostępnionego przez USŁUGODAWCĘ na stronie PORTALU lub w APLIKACJI.

## **KONSUMENT**

Użytkownik będący osobą fizyczną, dla której zawarcie umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ lub UMOWY SPRZEDAŻY nie jest związane bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, jak również UŻYTKOWNIK będący osobą fizyczną, dla której zawarcie takiej umowy jest bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego.

## **UMOWA SPRZEDAŻY**

Umowa sprzedaży zawierana przez UŻYTKOWNIKA za pośrednictwem PORTALU w ramach SPRZEDAŻY WYSYŁKOWEJ.

## **USŁUGA ELEKTRONICZNA**

Usługa świadczona drogą elektroniczną przez USŁUGODAWCĘ za pośrednictwem PORTALU.

## **ISZL**

Usługa pod nazwą Internetowy System Zamawiania Leków pozwalająca UŻYTKOWNIKOWI na rezerwację produktów objętych ofertą PORTALU, w celu zapewnienia ich dostępności we wskazanej przez niego aptece ogólnodostępnej. W ramach ISZL oferowane są wyłącznie produkty dopuszczone do obrotu na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i do sprzedaży w aptekach ogólnodostępnych. Produkty objęte ofertą ISZL posiadają na karcie produktu dostępnej w PORTALU oznaczenie „odbiór w aptecę”. Usługa ISZL jest usługą świadczoną drogą elektroniczną przez USŁUGODAWCĘ za pośrednictwem PORTALU.

## **SPRZEDAŻ WYSYŁKOWA**

UMOWA SPRZEDAŻY zawierana na odległość za pośrednictwem PORTALU pomiędzy UŻYTKOWNIKIEM i SPRZEDAWCĄ WYSYŁKOWYM. Produkty objęte SPRZEDAŻĄ WYSYŁKOWĄ posiadają na karcie produktu dostępnej w PORTALU oznaczenia informujące o możliwości dostawy za pośrednictwem firm kurierskich.

## **USŁUGODAWCA / sosdiabetyka.pl**

S.O.S. Diabetyka Wojciech Podbielski z siedzibą przy ul. Lubartowska 77, 20-123 Lublin, NIP: 7122488791. Adres e-mail: pomoc@sosdiabetyka.pl, będący stroną UMOWY SPRZEDAŻY.

## **SPRZEDAWCA WYSYŁKOWY**

S.O.S. Diabetyka Wojciech Podbielski z siedzibą przy ul. Lubartowska 77, 20-123 Lublin, NIP: 7122488791. Adres e-mail: pomoc@sosdiabetyka.pl, będący stroną UMOWY SPRZEDAŻY.

## **OPERATOR PŁATNOŚCI**

osoba prawna, która zgodnie z art. 60 ust. 1 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tj. Dz. U. z 2021 r., poz. 1907 z późn. zm.), uzyskała zezwolenie na prowadzenie działalności w charakterze instytucji płatniczej. Lista operatorów płatniczych z których usługi można skorzystać za pośrednictwem Portalu dostępna jest [https://www.sosdiabetyka.pl/info/sosdiabetyka.pl\\_-\\_Płatności](https://www.sosdiabetyka.pl/info/sosdiabetyka.pl_-_Płatności)

## **PRODUKT LECZNICZY**

Substancja lub mieszanina substancji, przedstawiana jako posiadająca właściwości zapobiegania lub leczenia chorób występujących u ludzi lub zwierząt lub podawana w celu postawienia diagnozy lub w celu przywrócenia, poprawienia lub modyfikacji fizjologicznych funkcji organizmu poprzez działanie farmakologiczne, immunologiczne lub metaboliczne, dopuszczona do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## **WYROBY MEDYCZNE NA ZLECENIE**

Wyrób medyczny, którego zakup w Aptece jest powiązany z realizacją posiadanego przez UŻYTKOWNIKA wymaganego prawem zlecenia na zaopatrzenie w wyrób medyczny będący produktem refundowanym.

### **Rozdział 1 – INFORMACJE OGÓLNE**

#### **I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Postanowienia REGULAMINU nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw UŻYTKOWNIKA będącego KONSUMENTEM przysługujących mu na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień REGULAMINU z takimi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.
2. Usługi świadczone za pośrednictwem PORTALU są usługami świadczonymi drogą elektroniczną w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 344 z późn. zm.). Usługi te oraz wszelka sprzedaż produktów podlegają jednocześnie regulacjom prawnym chroniącym interesy konsumentów zawierających umowy na odległość, w szczególności przepisom ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 287 z późn. zm.).
3. Usługi świadczone za pośrednictwem PORTALU, z uwagi na swój przedmiot, mogą również podlegać przepisom ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne (tj. Dz. U. z 2022r., poz. 2301 z późn. zm.) i ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia (tj. Dz. U. z 2022 r., poz. 2132 z późn. zm.).
4. USŁUGODAWCA będzie kontaktował się z UŻYTKOWNIKIEM elektronicznie na adres poczty elektronicznej podany przez UŻYTKOWNIKA na PORTALU lub za pośrednictwem SMS na podany numer telefonu.

5. UŻYTKOWNIK może kontaktować się z USŁUGODAWCĄ oraz/lub SPRZEDAWCĄ WYSYŁKOWYM za pośrednictwem:

- a. Bezpłatnej infolinii. Informacje dotyczące pracy infolinii zawarte są na PORTALU w zakładce „Kontakt”;
- b. Poczty elektronicznej na adres: pomoc@sosdiabetyka.pl;

6. W ramach PORTALU udostępniane są następujące usługi:

- a. SPRZEDAŻ WYSYŁKOWA;
- b. Przekazywanie treści informacyjnych z zakresu szeroko pojętej ochrony zdrowia;
- c. Prowadzenie KONTA UŻYTKOWNIKA.

7. Korzystanie z treści informacyjnych opublikowanych na PORTALU nie wymaga REJESTRACJI.

8. Korzystanie z ISZL oraz zawarcie UMOWY SPRZEDAŻY jest możliwe bez REJESTRACJI. REJESTRACJA jest niezbędna do założenia KONTA UŻYTKOWNIKA.

9. Do dokonania REJESTRACJI niezbędne jest podanie w formularzu rejestracyjnym następujących danych przez UŻYTKOWNIKA: adres e-mail oraz HASŁA.

10. Minimalne wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się USŁUGODAWCA do prowadzenia PORTALU:

- a. Komputer lub telefon z dostępem do Internetu;
- b. Dostęp do poczty elektronicznej;
- c. Przeglądarka internetowa.

11. UŻYTKOWNIKA obowiązuje zakaz dostarczania w związku z korzystaniem z PORTALU jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym.

12. UŻYTKOWNIK obowiązany jest do wprowadzania na PORTALU danych zgodnych ze stanem faktycznym. Wprowadzenie nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przez UŻYTKOWNIKA może skutkować niemożliwością realizacji danej usługi.

13. UŻYTKOWNIK obowiązany jest do korzystania z PORTALU w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami, mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych i praw własności intelektualnej osób trzecich.

14. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów USŁUGODAWCA podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej USŁUGI ELEKTRONICZNEJ.

## **II. ŚWIADCZENIE USŁUG ELEKTRONICZNYCH**

1. REGULAMIN jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

2. W ramach PORTALU, USŁUGODAWCA zobowiązuje się do świadczenia USŁUG ELEKTRONICZNYCH w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym REGULAMINIE. Świadczenie przez USŁUGODAWCĘ USŁUG ELEKTRONICZNYCH jest bezpłatne.

3. Warunki zawierania umów o świadczenie USŁUG ELEKTRONICZNYCH:

a. Umowa o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ polegającej na prowadzeniu KONTA UŻYTKOWNIKA i udostępnianiu interaktywnych formularzy do składania zamówień na PORTALU zostaje zawarta w momencie dokonania REJESTRACJI;

b. Umowa o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ polegającej na udostępnianiu ISZL w celu rezerwacji wybranych produktów w aptece ogólnodostępnej zawierana

w celu osiągnięcia rezultatu, którym jest przekazanie do wybranej przez UŻYTKOWNIKA apteki informacji o złożonym zamówieniu i skompletowania zamówienie przez tę aptekę, zostaje zawarta w momencie rozpoczęcia korzystania z tej usługi;

c. Umowa o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ polegającej na wysłaniu Newslettera zostaje zawarta w momencie aktywacji subskrypcji przez UŻYTKOWNIKA;

d. Umowa o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ polegającej na prowadzeniu KONTA UŻYTKOWNIKA w PORTALU oraz wysłania Newslettera jest zawierana na czas nieoznaczony.

4. Warunki rozwiązywania umów o świadczenie USŁUG ELEKTRONICZNYCH / usunięcie KONTA:

a. UŻYTKOWNIK może wypowiedzieć umowę o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ zawartą na czas nieoznaczony w każdym czasie i bez wskazania przyczyn, z zachowaniem 7–dniowego terminu wypowiedzenia, kontaktując się z USŁUGODAWCĄ wiadomością drogą elektroniczną na adres: [pomoc@sosdiabetyka.pl](mailto:pomoc@sosdiabetyka.pl)

b. UŻYTKOWNIK może wypowiedzieć Umowę o Świadczenie Usługi Elektronicznej zawartą na czas nieoznaczony w każdym czasie i bez wskazania przyczyn. Przyjęcie dyspozycji usunięcia Konta następuje wyłącznie po pozytywnej weryfikacji tożsamości UŻYTKOWNIKA.

c. Po otrzymaniu od UŻYTKOWNIKA, zgodnie z lit. a i b powyżej, wypowiedzenia Umowy o Świadczenie Usługi Elektronicznej Klient otrzymuje, na adres e-mail powiązany z KONTEM, prośbę o potwierdzenie usunięcia Konta. Potwierdzenie następuje poprzez kliknięcie w przesłany w wiadomości e-mail link. Link jest ważny 5 dni od dnia jego wysłania. KONTO zostaje usunięte do 24 godzin od dnia potwierdzenia dyspozycji, zgodnie ze zdaniem poprzednim.

d. USŁUGODAWCA może wypowiedzieć umowę o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ zawartą na czas nieoznaczony ze skutkiem natychmiastowym lub tymczasowo zablokować UŻYTKOWNIKOWI możliwość korzystania z usług PORTALU w wypadku, gdy UŻYTKOWNIK obiektywnie rażąco lub uporczywie narusza REGULAMIN, w tym w szczególności narusza obowiązki wskazane w rozdziale 1.I pkt 11 – 13 REGULAMINU;

e. Niezależnie od powyższych postanowień, strony mogą rozwiązać umowę o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ w każdym czasie w drodze porozumienia stron.

f. Rozwiązanie Umowy o Świadczenie Usługi Elektronicznej jest równoznaczne z usunięciem KONTA.

5. KONSUMENT, który zawarł umowę o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie do 14 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Powyższe uprawnienie może zostać zrealizowane przez KONSUMENTA poprzez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu na adres e-mail pomoc@sosdiabetyka.pl. Po otrzymaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, USŁUGODAWCA niezwłocznie prześle KONSUMENTOWI na wskazany przez niego adres e-mail potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W razie odstąpienia od umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ, umowa o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ jest uważana za niezawartą. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ zawiera Załącznik nr 3 do REGULAMINU. Załącznik nr 4 do REGULAMINU zawiera pouczenie o odstąpieniu od umowy o świadczenie USŁUGI ELEKTRONICZNEJ. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje KONSUMENTOWI w odniesieniu do umów wskazanych w rozdziale 3.V pkt 7 REGULAMINU.



### III. ODSTĄPIENIE OD UMOWY I POLITYKA ZWROTÓW

1. Klient ma prawo zwrócić zakupiony towar w ciągu 14 dni od daty otrzymania zamówienia bez konieczności podawania przyczyny.
2. Towar zwracany powinien być w stanie niezmienionym, kompletnym, w oryginalnym opakowaniu i nie może nosić śladów użytkowania.
3. Koszty zwrotu towaru ponosi Klient.
4. Zwrot zostanie przyjęty jedynie po wcześniejszym zgłoszeniu zamiaru zwrotu i uzgodnieniu procedury zwrotu z naszym działem obsługi klienta.
5. Po otrzymaniu zwróconego towaru i potwierdzeniu, że spełnione zostały wszystkie warunki zwrotu, zwrócimy Klientowi pełną kwotę zapłaconą za zakupiony towar w terminie nie dłuższym niż 14 dni od otrzymania zwrotu.

#### Odstąpienie od umowy:

1. Klient ma prawo odstąpić od umowy zakupu bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie w formie pisemnej lub za pośrednictwem e-maila w ciągu 14 dni od daty otrzymania zamówienia.
2. Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, Klient powinien poinformować nas o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia, zawierającego informację o numerze zamówienia oraz o zamiarze odstąpienia od umowy.

3. Zwrot towaru w ramach odstąpienia od umowy powinien być zrealizowany zgodnie z procedurą opisaną w naszej polityce zwrotów.

4. Nie przyjmujemy zwrotów leków oraz innych produktów, które ze względu na swoją specyfikę nie nadają się do zwrotu ze względów sanitarnych lub z uwagi na możliwość szybkiego zepsucia się.

#### IV. REKLAMACJE

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta będącego Konsumentem z tytułu braku zgodności Produktu z umową są określone w ustawie o prawach konsumenta z dnia z dnia 30 maja 2014 r.,
2. podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta będącego Przedsiębiorcą, z tytułu rękojmi są określone w ustawie Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.,
3. Sprzedawca jest odpowiedzialny wobec Klienta będącego Konsumentem za brak zgodności Produktu z umową istniejący w chwili dostarczenia Produktu i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Produktu określony przez Sprzedawcę lub osoby działające w jego imieniu jest dłuższy,
4. zawiadomienia o braku zgodności Produktu z umową oraz zgłoszenie odpowiedniego żądania można dokonać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **[kontakt.sklep@sosdiabetyka.pl](mailto:kontakt.sklep@sosdiabetyka.pl)**
5. w powyższej wiadomości w formie pisemnej lub elektronicznej należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę,

6. dla oceny nieprawidłowości i niezgodności Produktu z umową, Konsument ma obowiązek udostępnić Produkt Sprzedawcy, a Sprzedawca zobowiązany jest do odebrania go na swój koszt,
7. Sprzedawca ustosunkuje się do żądania Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od momentu zgłoszenia reklamacji,
8. w przypadku reklamacji Klienta będącego Konsumentem – nierozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od jej zgłoszenia jest jednoznaczne z jej uwzględnieniem,
9. w związku z uzasadnioną reklamacją Klienta będącego Konsumentem Sprzedawca odpowiednio:
  - i. pokrywa koszty naprawy lub wymiany oraz ponownego dostarczenia Produktu do Klienta,
  - ii. obniża cenę Produktu (obniżona cena musi pozostawać w proporcji ceny towaru zgodnego z umową do towaru niezgodnego z umową) i zwraca Konsumentowi wartość obniżonej ceny najpóźniej w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny od Konsumenta,
  - iii. w przypadku odstąpienia od umowy przez Konsumenta – Sprzedawca zwraca mu cenę Produktu najpóźniej w terminie 14 dni od dnia otrzymania zwracanego towaru lub dowodu jego odesłania. W razie odstąpienia od umowy, Konsument zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić towar do Sprzedawcy na koszt Sprzedawcy,
10. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana na papierze lub innym trwałym nośniku np. wiadomość mailowa lub SMS.

#### **IV. Realizacja zamówienia**

1. Termin realizacji zamówienia może się różnić w zależności od dostępności produktów oraz wybranej formy dostawy.
2. Zamówienia są realizowane w możliwie najkrótszym czasie, jednakże czas dostawy może ulec zmianie w przypadku wystąpienia czynników niezależnych od naszej firmy, takich jak opóźnienia w dostawach od dostawców.
3. Wszelkie informacje dotyczące szacowanego czasu realizacji zamówienia są podawane klientowi przed dokonaniem transakcji oraz w potwierdzeniu zamówienia.
4. W przypadku opóźnienia w realizacji zamówienia, nasza firma dokłada wszelkich starań, aby poinformować klienta o zmianie terminu dostawy oraz zapewnić mu aktualne informacje dotyczące statusu zamówienia.
5. Za ewentualne opóźnienia w realizacji zamówienia nie ponosimy odpowiedzialności, jednakże zapewniamy naszym klientom wsparcie i pomoc w przypadku wystąpienia problemów związanych z dostawą.